



Reinigung: Die Qualität beurteilen

Reinigungsdienstleistungen können qualitativ oder quantitativ beurteilt werden. Wann, wozu und wie kann die Qualität einer Reinigungsdienstleistung beurteilt werden? Wodurch wird eine Beurteilung beeinflusst? Wann ist ein interner oder externer Dienstleister erfolgreich? Im folgenden Artikel sind Sie eingeladen, sich mit diesen Fragen auseinanderzusetzen und Antworten für sich und ihren Betrieb zu finden.

Qualitätssicherung ist schon seit geraumer Zeit ein Begriff, der in unserem Berufsalltag fest integriert ist. Durch Qualitätssicherung soll Qualität hergestellt und erhalten werden. Mit Qualitätssicherung wird geprüft, ob die Vorgaben der geplanten Reinigungsdienstleistung umgesetzt werden. Dazu werden in einem Qualitätssicherungskonzept Ziele, Kontrollinhalte, Verantwortlichkeiten, Zyklen und mögliche Maßnahmen definiert. Ziele von Qualitätssicherungsmaßnahmen für die Reinigung können wie folgt umschrieben werden:

- Verbesserung der Qualität der Reinigungsleistung (optisch, sensorisch, hygienisch)
- Aufdecken und Eliminieren von Schwach-

stellen bei Personal, Technik und Organisation

- Verringern/Vermeiden von Reklamationen
- Verbessern der Kundenzufriedenheit.

Beurteilung von Reinigungsqualität

Doch wie genau wird nun „Qualität“ beurteilt und wodurch zeichnet sich die Qualität von Reinigungsdienstleistungen aus? Die Qualität von Dienstleistungen ganz allgemein ist viel schwerer zu beurteilen als diejenige von Produkten. Dienstleistungen werden von viel mehr unberechenbaren Faktoren beeinflusst. Bei Reinigungsdienstleistungen können es zum Beispiel witterungsbedingte oder nutzer-

bedingte Einflüsse sein. Wenn es regnet oder schneit, wenn im Herbst das Laub von den Bäumen fällt, dann hat dies immer einen Mehraufwand für die Reinigung zu Folge.

Ebenso kann das Nutzerverhalten den Schmutzanfall beeinflussen, sei es zum Beispiel durch unachtsames Wegwerfen oder durch Anlässe mit außerordentlicher Verpflegung (Erdnüsse in der Adventszeit oder Kuchen zu Geburtstagen). Des Weiteren spielt aber auch die Sozialisierung der beurteilenden Person in Bezug auf das Schmutzempfinden eine wesentliche Rolle.

Als überspitztes Beispiel sollen Reinigungskräfte aus Wüstenregionen genannt werden. Sie sind es gewohnt, dass Staub und Sand omnipräsent sind und entsprechend stört sie dies in der Regel weniger als die Menschen bei uns. Aber auch dort, wo die kulturellen Unterschiede nicht vorhanden oder kleiner sind, muss von den beurteilenden Personen ein Sauberkeitsempfinden und eine Beurteilung des Schmutzanfalles zum Beispiel mit Hilfe einer Bewertungsskala trainiert werden.

Am besten üben die beurteilenden Auftraggeber und Auftragnehmer zusammen, damit ein gemeinsames Verständnis für

Sauberkeit und Ordnung, bzw. für das gewünschte Resultat, geschaffen werden kann. Weiter muss hierzu natürlich die erwartete Qualität der Leistung in einem Leistungsverzeichnis definiert sein.

Prüfung der Ergebnisqualität

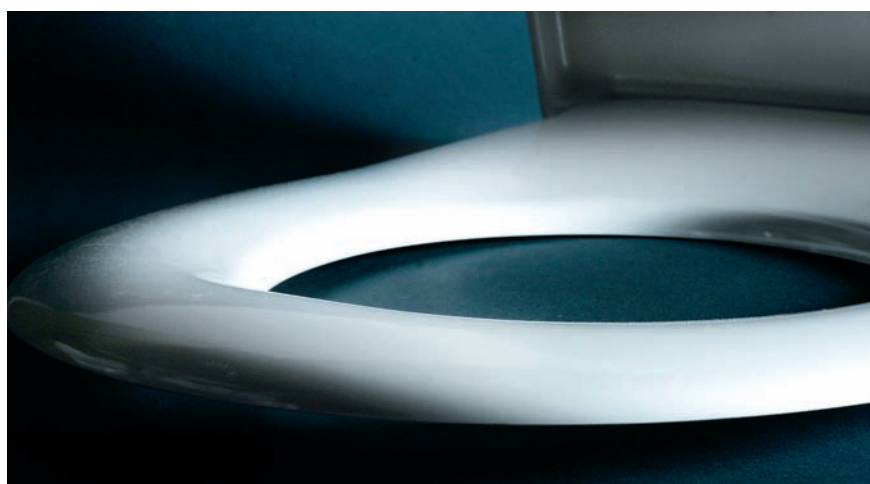
Das Ergebnis von Reinigungsdienstleistungen kann im Wesentlichen durch die folgenden vier Aspekte definiert werden (Klöber und Klöber 2011, S. 339):

- optische Qualität
- olfaktorische Qualität
- hygienische Qualität
- Servicequalität.

Vier Gradmesser

Die **optische und olfaktorische Qualität** kann am besten mit einer Prüfung vor Ort durch eine Begehung festgestellt werden. Sie sollte – wenn immer möglich – unmittelbar nach der Reinigung stattfinden, da sich sonst in der Zwischenzeit zwischen der Ausführung der Reinigungsleistung und der Kontrolle wieder Schmutz ansammeln kann.

Die visuelle und olfaktorische Methode wird am häufigsten angewendet, um das Ergebnis zu kontrollieren. Ein großer Vorteil besteht darin, dass das Ergebnis der Kontrolle unmittelbar bei der Prüfung bekannt ist. Die optischen Kontrollen werden regelmäßig oder unregelmäßig, angekündigt oder unangekündigt durchgeführt. Anhand einer Checkliste, die aufgrund des Leistungsverzeichnisses erstellt wurde, wird das



Die hygienische Qualität einer Reinigungsdienstleistung, wie hier bei einer Toilettenbrille, kann nicht durch Sichtkontrollen geprüft werden, hilfreich sind Tests mit Stiften und UV-Licht oder Abklatschproben

Reinigungsergebnis optisch begutachtet.

Heute besteht die Möglichkeit, das gewünschte Reinigungsergebnis auf eine Art zu beschreiben (ergebnisorientiert), so dass bei Qualitätsprüfungen das Ergebnis von geschultem Personal mit Abweichungen von maximal fünf Prozent Differenz gleich beurteilt wird.

Weiter kann die Bestückung des Reinigungswagens sowie das Tragen der vorgeschriebenen Arbeitskleidung überprüft werden. Grundsätzlich sind die visuellen Kontrollen aus der Sicht durchzuführen, die der Blickrichtung des Raumnutzers entspricht. Auf ausreichende Beleuchtung während der Kontrollgänge soll ebenso geachtet werden.

Chemische und physikalische Mes-

sungen dienen dazu, dass zum Beispiel Mikroorganismen nachgewiesen, Glanzgrade von Bodenbelägen oder Schichtendicken an Metallfassaden vor und nach der Reinigung gemessen werden können. Sie ergänzen die optische und olfaktorische Ergebniskontrolle und dienen vor allem zur Kontrolle von Spezial- und Grundreinigungsaktivitäten.

Bei Hygiene reichen keine Sichtkontrollen

Die **hygienische Qualität** kann nicht durch Sichtkontrollen geprüft werden. Deswegen müssen mikrobiologische Verfahren zur Ermittlung des allgemeinen Hygie-

Reinigung⁴

● 4 Referenten ● 4 Themen ● 4 Orte ● 4 Termine

„Der sinnvolle Reinigungskreis – das Zusammenspiel von Eigenreinigung, Chemie, Maschinen und Hygiene“

12. März 2013 Hannover (Restplätze)
14. März 2013 Klingenberg bei Dresden
11. Juni 2013 Osnabrück
13. Juni 2013 Köln

Vier Themen mit vier Referenten – geballtes Wissen zur Gebäudereinigung an einem Tag

Präsentiert von



Anmeldung und weitere Infos online unter www.vnm-akademie.de

nestatus am Reinigungsobjekt eingesetzt werden. Üblicherweise werden auf flachen Flächen Abklatschtests mit Nährböden gemacht und für unzugängliche Stellen wie Ecken, Wasserhähne, Ventile oder ähnliche werden Tupfer verwendet.

Die Keime werden als koloniebildende Einheit (=KBE) in Relation zur Fläche (in m²) erfasst (quantitative Messung). In einem zweiten Schritt können die Keime identifiziert und pathogene Keime nachgewiesen werden. Das Ergebnis von mikrobiologischen Untersuchungen ist meist erst nach mehreren Tagen verfügbar, weil auf das Keimwachstum gewartet werden muss. Mikrobiologische Kontrollen haben dort Sinn, wo besondere Hygieneanforderungen bestehen.

Die **Servicequalität** kann durch Beobachtungen, Befragungen und Dokumentenanalyse geprüft werden. Durch mündliche oder schriftliche Kunden- und Mitarbeiterbefragungen kann die Einschätzung und Zufriedenheit der Kunden mit der Reinigungsqualität und der Mitarbeitenden mit ihrer Arbeit ermittelt werden.

Durch eine Dokumentenanalyse können zum Beispiel die Aktualität der Leistungsvereinbarungen oder die Qualität der Prüfergebnisse festgestellt werden. Stark beeinflusst wird die Servicequalität vor allem durch die Art und Häufigkeit der Kommunikation zwischen Reinigungsdienstleister und Auftraggeber, die Verfügbarkeit und die Flexibilität des Auftragnehmers.

Gut zu wissen

Neben dem Bestimmen der Arten der Kontrollen muss auch der Messumfang definiert werden. Eine vollständige Überprüfung der Objekte ist aus wirtschaftlicher Sicht mit wenigen Ausnahmen, wie zum Beispiel der Hotelzimmerreinigung, nicht sinnvoll. In Objekten mit bis zu elf Räumen wird eine vollständige Prüfung durchgeführt. Bei Objekten mit mehr als elf Räumen muss eine Auswahl getroffen werden. Die ISO Norm 2859 macht verlässliche Aussagen darüber, wie eine Stichprobe der Räume nach statistischen Grundsätzen gezogen werden kann. Die Auswahl der Räume hat zufallsgesteuert zu erfolgen. Martin Lutz erläutert die Definition der Stichprobenauswahl im FIGR-Bericht-Nr. 5 „Qualitätssicherung der Unterhaltsreinigung von Gebäuden“ sehr anschaulich.

Weiter sind die Kontrollfrequenzen der Prüfungsarten zu definieren. Das britische Institut für Reinigungswissenschaft (BICSc (2010), S. 7f) unterscheidet zwischen der täglichen Kontrolle als Teil des Qualitätssicherungsprozesses und der abschließenden, bzw. periodischen Kontrolle nach der EN Norm 13549.

Es können **Selbst- oder Fremdkontrollen** durchgeführt werden. Selbstkontrollen, zum Beispiel mit Hilfe einer Checkliste, ermöglichen den Mitarbeitenden für ihre Arbeit mehr Verantwortung zu übernehmen und den berühmten „Blick zurück“ bewusst auszuführen. Fremdkontrollen erleichtern die Beurteilung insofern, als dass „vier Augen mehr sehen als zwei“. Ob die Prüfungen bei Fremdkontrollen angemeldet oder unangemeldet durchgeführt werden, ist von der Absicht abhängig. Werden sie unangemeldet durchgeführt, kann ein realistisches Bild der Reinigungsqualität ermittelt werden. Erfahrungsgemäß kann jedoch auch bei angemeldeten Kontrollen ein realistisches Bild entstehen.

Dimensionen der Reinigungsqualität

Obwohl das Ergebnis die eindeutig wichtigste Dimension der Reinigungsqualität ist, machen erst die Beachtung der anderen Dimensionen eine gute Reinigungsqualität aus: die Struktur- und Prozessqualität.

Die **Strukturqualität** beschäftigt sich mit Rahmenbedingungen, mit denen Arbeitsprozesse geplant und umgesetzt werden. Dies sind zum Beispiel:

- normative und gesetzliche Rahmenbedingungen
- Leitbild
- angebotene Dienstleistungen
- Organisations- und Kommunikationsstrukturen
- Schnittstellengestaltung
- quantitativer und qualitativer Personaleinsatz
- finanzielle Ausstattung des Bereiches Reinigung
- Infrastruktur (Art und Anzahl der zu reinigenden Räume)
- Betriebsmittel (Behandlungsmittel, Maschinen und Geräte)
- Eigenfertigungsgrad
- Leistungsvereinbarungen, Vertragsgestaltung
- betriebspezifische Managementsysteme (Qualitäts-, Umwelt-, Arbeitssicherheits- und Gesundheits-, Notfall-, Finanzmanagementsystem).

Die **Prozessqualität** bezieht sich auf die Gestaltung der Art und Weise der Leistungserbringung. Prozessqualität bedeutet die Planung und Koordination, die Ausführung und Dokumentation der Prozesse. Hilfsmittel für die Definition der Prozessqualität sind zum Beispiel:

- standardisierte Checklisten für Reinigungsaufgaben
- Prozess- und Methodenbeschreibungen
- Arbeitspläne
- regelmäßige Kunden- und Mitarbeitergespräche.

Pflegen ist mehr als Reinigen

Zusammenfassend kann daraus geschlossen werden, dass nur eine solide Reinigungsorganisation im Hintergrund sowie eine professionelle Begleitung der Prozesse zu einem erfolgreichen Resultat führen können. Erfolgreiche Reinigungsdienstleister zeichnen sich dadurch aus, dass sowohl ihre eigenen Mitarbeitenden als auch ihre Kunden zufrieden sind, dass die Kostenentwicklung positiv ist und das Reinigungsergebnis optisch, mikrobiologisch, chemisch und physisch den Anforderungen entspricht. Auf diese Weise wird mit der Reinigungsdienstleistung das Gebäude gepflegt und nicht nur gereinigt.

■ IRINA PERICIN HÄFLIGER

Literatur

■ BICs British Institute of Cleaning Science (2010): BICSc Suggested Model for Cleaning Contracts: Key Performance Indicators & Service Level Agreements by the British Institute of Cleaning, Northampton

■ Klöber, M. Christine/Klöber, Ralf (2011): Erfolg ist planbar, Qualitätsmanagement für hauswirtschaftliche Führungskräfte, 4. überarbeitete Auflage, Verlag Neuer Merkur GmbH, München

rhw-Serie Reinigungsmanagement 2013

1. Teil Januar 2013: Arbeits- und Gesundheitsschutz
2. Teil Februar 2013: Kosten- und Preiskalkulation
3. Teil März 2013: Qualitätssicherung/Erfolgskontrolle

Frau Pericin Häfliger ist Dozentin und Beraterin für Hospitality Management mit den Schwerpunkten Reinigungs- und Textilmanagement an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Im Frühjahr 2013 erscheint von Irina Pericin Häfliger im Verlag Neuer Merkur das Buch „Reinigungsmanagement“ mit über 300 Seiten im Hardcover-Format.

